

Periodo del 01/04/2017 al 31/06/2017					
N°	Operación Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			Total A favor de la empresa	Total A favor del Usuario	
1	SOAT (Seguro Contra Accidentes de Tránsito)	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios	2		11
2		Contratación o cargo indebido de seguros		3	13
3		Publicidad engañosa o información que induce al error		1	17
4		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	17
5		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio	1	19	14
6		No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1	3	13
7		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	11	5
8		Renovación indebida de póliza de seguros	1	2	17
9		Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	13
10		Otros motivos	1	1	14
11	Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	3	15
12		Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad de servicio		1	7
13		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	2	20
14		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		35
15		Errores en la cobranza de primas	10	5	12
16	Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Inadecuada o insuficiente información operaciones, productos y servicios	1		13
17		Contratación o cargo indebido de seguros	1		8
18		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		15
19	Rentas Vitalicias	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		9
20		No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1		18
21		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	2		15
22	Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
22	Robo y Asalto	Erro en los datos del usuario registrado en la empresa		1	11
TOTAL			41	54	14
Total de número de Reclamos recibidos en el Trimestre			97		
Total de Operaciones			471,794		